

 万仟艾索策划

宝孚房地产顾问系列丛书

**杨国龙主编**

宝孚房地产顾问系列

# 物业管理

## 实施ISO9002

# 指南

中国经济出版社

3

发展商: 北京联宝房地产有限公司  
高伟物业管理有限公司 租售代理及物业管理  
租售热线: 65156188 65150183  
图文传真: 65156088 65159320 邮政编码: 100022  
地址: 北京建国门外大街24号京华公寓5门2层1号

F293.33  
2

宝孚房地产顾问系列丛书

# 物业管理实施 ISO 9002 指南

杨国龙 主编

中国经济出版社

**责任编辑:毛增余 (电话:010-68319287)**

**封面设计:丁世京**

**图书在版编目(CIP)数据**

物业管理实施 ISO 9002 指南 / 杨国龙主编. —北京:中国经济出版社, 2000.1

(宝孚房地产顾问系列丛书)

ISBN 7-5017-0696-4

I. 物… II. 杨… III. 物业管理 - 质量管理体系 - 国际标准, ISO 9002 - 指南 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 75996 号

**物业管理实施 ISO 9002 指南**

**杨国龙 主编**

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街 3 号)

邮编:100037

北京银祥福利印刷厂印刷 新华书店经销

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:10 200 千字

2000 年 1 月第 1 版 2000 年 1 月第 1 次印刷

印数:5000

ISBN 7-5017-0696-4/F·468

定价:20.00 元



## 主编简介

杨国龙，安徽安庆人，1968年生，1990年毕业于中国人民大学，先后担任中联房地产开发股份有限公司公关信息部经理、中联国际发展（香港）有限公司董事总经理，现任北京万仟艾索质量与环境体系顾问有限公司总经理，并被聘为中国质量体系认证机构国家认可委员会技术专家。曾参与运作大型股份制企业的筹建、增资扩股、发行股票、收购企业、资产重组等工作；负责发行了企业债券，为企业发展筹集了巨额资金；成功地在香港进行了房地产投资、经营活动；主持完成了百余项大型房地产评估、中介代理、物业管理顾问和ISO9000质量体系认证及见证业务。

## 丛书简介

宝孚房地产顾问系列丛书是在国家建设部有关领导热情关怀和悉心指导下，由北京宝孚房地产顾问有限责任公司研究人员策划编写的。该系列丛书是宝孚公司提供社会化专业服务的一部分，内容有《物业管理实务》、《购房指南》、《物业管理实施ISO9002指南》、《ISO9002与房地产评估》等方面。宝孚公司愿为社会各界提供优质的专业房地产顾问服务。

编辑部地址：北京市海淀区车公庄西路  
甲19号华通大厦366室  
邮政编码：100044

# 《物业管理实施 ISO9002 指南》

## 编委会名单

顾 问：辛伟民 刘 洵

主 编：杨国龙

编 委：刘博郡 邹 炎 杨来斌

张 锋 朱艳珍 邓艳华

秦 胜 宋 杰 邴永刚

施可庆 马 莉 卢 斌

# 目 录

|                                                           |               |
|-----------------------------------------------------------|---------------|
| <b>第一章 ISO9000 族简介 .....</b>                              | <b>( 1 )</b>  |
| <b>第一节 ISO9000 质量体系标准的由来 .....</b>                        | <b>( 2 )</b>  |
| <b>第二节 ISO9000 质量体系标准的构成 .....</b>                        | <b>( 4 )</b>  |
| 一、ISO9000 族构成 .....                                       | ( 4 )         |
| 二、ISO9000、ISO9001、ISO9002、ISO9003、<br>ISO9004 之间的关系 ..... | ( 6 )         |
| <b>第三节 ISO9000 族中主要标准简介 .....</b>                         | <b>( 7 )</b>  |
| 一、ISO8402(即 GB/T 6583)简介 .....                            | ( 7 )         |
| 二、ISO9000 及其分标准的用途 .....                                  | ( 8 )         |
| 三、ISO9001、9002 和 9003 的用途 .....                           | ( 8 )         |
| 四、ISO9004 及其分标准的用途 .....                                  | ( 9 )         |
| 五、支持性技术指南标准的用途 .....                                      | ( 10 )        |
| <b>第四节 质量保证模式标准和质量管理指南<br/>            标准的对比 .....</b>    | <b>( 11 )</b> |
| <b>第五节 ISO9000 质量保证模式标准的特点 .....</b>                      | <b>( 13 )</b> |

|                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| <b>第二章 物业管理实施 ISO9002 的意义及</b> |               |
| <b>要注意的问题 .....</b>            | <b>( 15 )</b> |
| 第一节 物业管理实施 ISO9002 的意义 .....   | ( 15 )        |
| 第二节 物业管理实施 ISO9002 应注意的        |               |
| 问题 .....                       | ( 17 )        |
| <b>第三章 物业管理实施 ISO9002 理解</b>   |               |
| <b>要点 .....</b>                | <b>( 21 )</b> |
| 第一节 物业管理的一般过程及法规依据 .....       | ( 22 )        |
| 一、物业管理的一般过程 .....              | ( 22 )        |
| 二、物业管理法律、法规、规章及条例清单 .....      | ( 23 )        |
| 第二节 物业管理实施 ISO9002 要素理解        |               |
| 要点 .....                       | ( 24 )        |
| <b>第四章 物业管理实施 ISO9002 标准</b>   |               |
| <b>全过程 .....</b>               | <b>( 83 )</b> |
| 第一节 前期准备阶段 .....               | ( 83 )        |
| 第二节 组织实施阶段 .....               | ( 85 )        |
| 第三节 内部运行阶段 .....               | ( 87 )        |
| 第四节 认证审核阶段 .....               | ( 88 )        |
| <b>第五章 物业管理实施 ISO9002 文件</b>   |               |
| <b>编写要点 .....</b>              | <b>( 91 )</b> |
| 第一节 质量体系文件策划 .....             | ( 91 )        |

|                               |        |
|-------------------------------|--------|
| 一、质量体系文件的构成 .....             | ( 92 ) |
| 二、编制人员的选择 .....               | ( 98 ) |
| 三、质量体系文件编制的策划过程 .....         | ( 99 ) |
| 第二节 质量手册的编制及其要点 .....         | (101)  |
| 第三节 程序文件的编制及其要点 .....         | (105)  |
| 第四节 质量记录的编制过程及其要求 .....       | (108)  |
| 第五节 质量体系文件的修改和完善 .....        | (109)  |
| <b>第六章 物业管理实施 ISO9002 内审</b>  |        |
| <b>要点</b> .....               | (111)  |
| 第一节 内部质量审核概述 .....            | (111)  |
| 第二节 内审的准备工作 .....             | (114)  |
| 第三节 内审的实施 .....               | (118)  |
| 第四节 纠正预防和跟踪 .....             | (124)  |
| <b>第七章 质量认证概述与实施</b> .....    | (129)  |
| 第一节 质量认证概述 .....              | (129)  |
| 第二节 质量认证的实施过程 .....           | (136)  |
| <b>第八章 物业管理实施 ISO9002 审核中</b> |        |
| <b>常见问题</b> .....             | (145)  |
| 第一节 质量体系文件审核 .....            | (145)  |
| 一、文件化质量体系的基本要求 .....          | (145)  |
| 二、文件审核的步骤 .....               | (146)  |
| 三、在初步审核中常出现的问题 .....          | (147)  |

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 第二节 现场审核中常见的问题 ..... | (151) |
|----------------------|-------|

## 第九章 北京燕侨物业管理有限公司

|              |       |
|--------------|-------|
| 质量手册实例 ..... | (157) |
|--------------|-------|

|                                                |       |
|------------------------------------------------|-------|
| 附件一:GB/T 6583 - ISO 8402 质量管理和<br>质量保证术语 ..... | (201) |
|------------------------------------------------|-------|

|                                                          |       |
|----------------------------------------------------------|-------|
| 附件二:GB/T 19002 - ISO 9002 质量体系—生产、<br>安装和服务的质量保证模式 ..... | (230) |
|----------------------------------------------------------|-------|

|                                                         |       |
|---------------------------------------------------------|-------|
| 附件三:GB/T 19021.1 - ISO 10011 - 1 质量体系<br>审核指南——审核 ..... | (252) |
|---------------------------------------------------------|-------|

|                                                               |       |
|---------------------------------------------------------------|-------|
| GB/T 19021.2 - ISO 10011 - 2 质量体系审核<br>指南——质量体系审核员的评定准则 ..... | (271) |
|---------------------------------------------------------------|-------|

|                                                         |       |
|---------------------------------------------------------|-------|
| GB/T 19021.3 - ISO 10011 - 3 质量体系审核<br>指南——审核工作管理 ..... | (283) |
|---------------------------------------------------------|-------|

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 附件四:ISO 10013 质量手册编制指南(译稿) ..... | (291) |
|----------------------------------|-------|

|          |       |
|----------|-------|
| 后记 ..... | (311) |
|----------|-------|

## 第一章 ISO 9000 族简介

自从国际标准化组织(简称 ISO)于 1987 年发布 ISO 9000 系列质量管理 and 质量保证国际标准以来,依据 ISO 9000 系列标准实施的质量体系认证制度在全球范围得到了广泛、迅速的发展。据不完全统计,全世界已有近 100 个国家和地区将 ISO 9000 系列标准转化为本国国家标准加以实施。根据国际认可论坛(简称 IAF)于 1997 年 4 月提供的信息,全世界约有 40 个国家成立了本国的质量体系认证机构国家认可机构,此外,还有很多国家正在筹备成立国家认可机构,各国获准国家认可的质量体系认证机构约 300 个;约 20 万个企业持有认可的 ISO 9000 质量体系认证证书。

1994 年 4 月 23 日,国家技术监督局根据国务院的授权批准成立中国质量体系认证机构国家认可委员会(简称 CNACR)。为了适应国际贸易对合格评定(认证)的需要,遵照国际贸易组织(WTO)贸易技术壁垒协定(TBT)有关规定,IAF 作为各国国家认可机构的国际多边合作组织,发起组织了十七个国家的十六个认可机构于 1998 年 1 月 22 日在广州签署了国际多边承认协议,这标志着质量体系认

证国际互认制度正式运行。CNACR 作为唯一的发展中国家认可机构首批签署了国际认可论坛多边承认协议(IAF/MLA),标志着我国取得 CNACR 认可的所有认证机构所颁发的 ISO 9000 质量体系认证证书都取得了国际同行的互认,实现了与国际接轨的战略目标。

作为一套国际标准,十多年时间内在全球范围能产生如此广泛的影响,这在国际标准化史上也是前所未有的,形成了“全球 ISO 9000 现象”。

下面将从 ISO 9000 质量体系标准的由来、ISO 9000 质量体系标准的构成、ISO 9000 族中主要标准的简介、质量保证模式标准和质量管理指南标准的对比、ISO 9000 质量保证模式标准的特点等方面作出介绍,以便广大读者对 ISO 9000 标准有一个全面了解。

## 第一节 ISO 9000 质量体系标准的由来

1955 年,北大西洋公约组织依据美军因军品采购而订立的质量保证标准,发展出一套质量保证标准 AQAP。在 AQAP 标准中,将“质量”的概念,扩充至所有影响产品质量所需要的管理与控制活动层面。同时,英国军方也依据美军的质量保证标准,发展出一套 Defence Standard 质量保证标准。其后,1979 年英国工业界因质量管理与控制的需要,依据 AQAP 质量保证标准和 DEF STANDARD 质量保

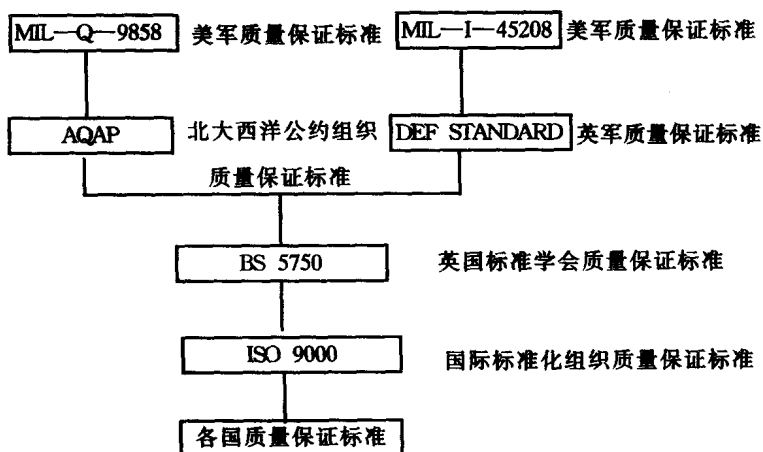
证标准,制订出 BS 5750 系列质量保证标准。

1987 年 3 月,国际标准化组织(ISO)依据 BS 5750 系列质量保证标准,制订出 ISO 9000 系列质量保证标准,颁布后得到了世界各国广泛的认同和采用。

国际标准化组织在标准颁布后,基于各种发展变化可能造成的标准过时或不适用的考虑,制订了一般通则,即所有 ISO 的标准颁布后,每五年内必须重新审查一次。ISO 9000 系列质量保证标准在 1987 年颁布实施后,1990 年底开始,进行修订工作,并于 1994 年 6 月正式颁布了第一次修订版。

在 ISO 9000 系列质量保证标准的修订本中,ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 的结构没有大的变化,但每一项标准都有小规模更改。这些更改趋向于将来的修订本,以便更好地满足使用者的需要。

质量体系标准演变图

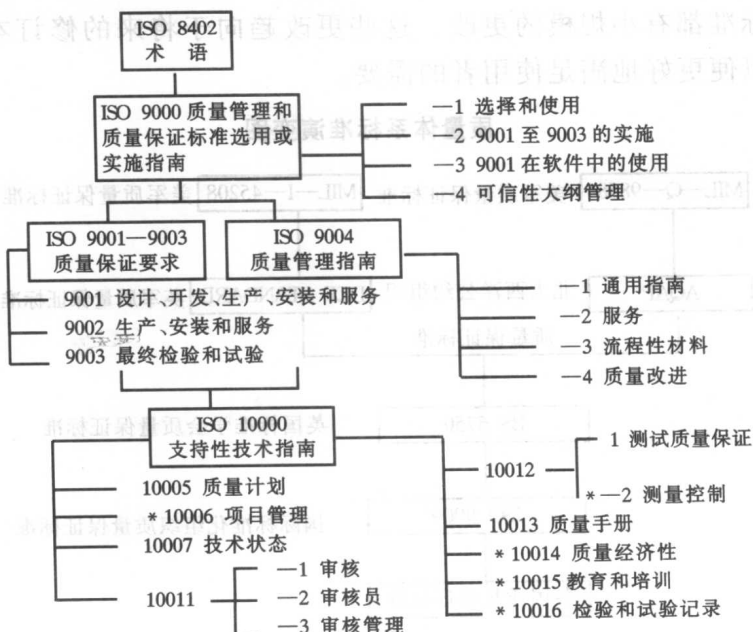


## 第二节 ISO 9000 质量体系标准的构成

“ISO 9000 族”是新版标准提出的一个新概念,其定义是:“由 ISO/TC176 技术委员会制定的所有国际标准”,构成详见 ISO 9000 族构成图。

### 一、ISO9000 族构成

ISO 9000 族构成图



注:有 \* 标记的标准正在制定中。

ISO 8402 1994《质量管理和质量保证—术语》

ISO 9000 1994《质量管理和质量保证标准选用或实施指南》

ISO 9000—1 1994《选用和使用指南》

ISO 9000—2 1994《ISO 9001、ISO 9002 和 ISO 9003 的实施通用指南》

ISO 9000—3 《ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南》

ISO 9000—4 《可信性大纲管理指南》

ISO 9001—ISO 9003 质量保证模式标准

ISO 9001 1994《质量体系设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》

ISO 9002 1994《质量体系生产、安装和服务的质量保证模式》

ISO 9003 1994《质量体系最终检验和试验的质量保证模式》

ISO 9004 质量管理指南标准

ISO 9004—1 《通用指南》

ISO 9004—2 《服务指南》

ISO 9004—3 《流程性材料指南》

ISO 9004—4 《质量改进指南》

## ISO 10001—ISO 10020 支持性技术指南标准

ISO 10005《质量计划指南》

\* ISO 10006《项目管理的质量保证指南》

ISO 10007《技术状态管理指南》

ISO 10011《质量体系审核指南》

ISO 10011—1 第一部分 审核

ISO 10011—2 第二部分 质量体系审核员的评

### 定准则

ISO 10011—3 第三部分 审核工作管理

ISO 10012《测量设备的质量保证要求》

ISO 10012—1 测量设备的计量确认体系

ISO 10012—\* 2 测量过程的控制

ISO 10013《质量手册编制指南》

\* ISO 10014《质量经济性指南》

\* ISO 10015《继续教育和培训指南》

\* ISO 10016《产品检验和试验的客观证据》

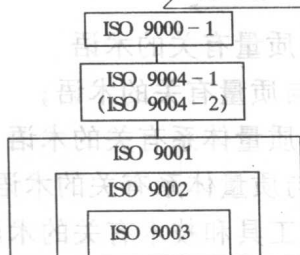
## 二、ISO9000、ISO9001、ISO9002、ISO9003、ISO9004 之间的关系

### 1、关系图(见下页图)

### 2、关系图说明

a) ISO 9000 - 1 是 ISO 9000 族标准选择和使用指南, 即“交通图”;

b) ISO 9004 - 1 提供了有关质量管理和实施质量体系



要素的指南;

c) ISO 9001、ISO 9002 和 ISO 9003 是三种质量保证模式,这些标准规定的要求依次形成包容关系。

### 第三节 ISO 9000 族中主要标准简介

#### 一、ISO 8402(即 GB/T 6583)简介

##### 1、ISO 8402 的用途

定义了与质量有关基本的术语。

##### 2、ISO 8402:1994 版基本情况

a) ISO 8402:1994 版包括 67 个术语;

b) 我国标准 GB/T 6583 - 1994 等同于 ISO 8402:1994。

##### 3、ISO 8402 的内容

共分为四个部分;

##### 第一部分 基本术语

定义了 13 个基本术语;